



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.07.0564.001.00017-3

Data/Hora de Abertura: 04/07/2025 às 11:54:29

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ODEIRES SILVA PEREIRA

CPF do Consumidor: 225.507.042-15

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
IGS FORMACAO PROFISSIONAL	IGS FORMACAO PROFISSIONAL FORTALEZA LTDA	41.321.335/0001-99	25.07.0564.001.00017-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Educação

Assunto: Cursos Livres

Problema: Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço

Relato:

A consumidora informa que, ao procurar por um curso de formação profissional, entrou em contato com a instituição IGS Formação Profissional Fortaleza Ltda., tendo agendado atendimento presencial para o horário das 16h. No dia marcado, compareceu pontualmente ao



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

local, conforme previamente acordado, contudo, não foi atendida no horário combinado, sendo obrigada a aguardar por tempo considerável, o que lhe causou evidente cansaço.

Durante o atendimento, o vendedor apresentou diversas informações de forma envolvente e persuasiva, com um discurso cuidadosamente elaborado. Inicialmente, a consumidora demonstrou interesse em um curso de curta duração, com carga horária de 4 horas. No entanto, ao ser questionada se teria interesse em um curso de maior duração, manifestou seu desejo de realizar um curso técnico.

Foi então informada pelo vendedor de que a instituição dispunha de curso técnico, sendo conduzida pelas dependências da escola e exposta às supostas vantagens da formação. Já visivelmente cansada e pressionada pelo ambiente, a consumidora buscou esclarecimentos sobre o curso, mas relata que as informações prestadas foram imprecisas e confusas. Apesar das dúvidas, não recebeu explicações claras e completas sobre o conteúdo, duração e estrutura do curso.

Diante do contexto, e convencida pela abordagem comercial adotada, acabou contratando o curso acreditando tratar-se de um curso técnico. Todavia, ao retornar à sua residência e analisar o contrato com mais cautela, constatou que se tratava de um curso profissionalizante, com carga horária total de apenas 192 horas, uma aula por semana, e o valor total parcelado em 16 vezes de R\$ 557,00 (quinhentos e cinquenta e sete reais), além da matrícula já paga no valor de R\$ 167,10 (cento e sessenta e sete reais e dez centavos) — condições que não correspondem aos critérios estabelecidos para cursos técnicos.

Dentro de 05(cinco) dias, a consumidora buscou o cancelamento. Inicialmente, a atendente solicitou que ela retornasse em aproximadamente um mês. No mesmo momento, foi redirecionada por outra funcionária para retornar no dia seguinte. Ao fazê-lo, foi informada de que o problema seria resolvido e que poderia ficar tranquila.

No entanto, passados alguns dias sem qualquer posicionamento oficial, a consumidora voltou a entrar em contato com a instituição, sendo então surpreendida com a negativa quanto ao cancelamento do contrato. Desde então, passou a ser constantemente cobrada, por diferentes meios, o que lhe tem causado constrangimento, frustração e sentimento de violação de seus direitos como consumidora. Dessa forma a consumidora buscou o Procon para uma intermediação e buscar uma solução.

Pedido:

Requer o cancelamento integral do contrato, sem qualquer ônus, a devolução dos valores pagos e a cessação imediata de todas as cobranças indevidas.

TRATATIVAS



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

04/07/2025 - Audiência

Situação: Aberta